

**Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Ariesita Indriani Sukarno
Nomor Mahasiswi : 00311030
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Ariesita Indriani Sukarno
Nomor Mahasiswa : 00311030
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

SKRIPSI

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



oleh

Nama : Ariesita Indriani Sukarno
Nomor Mahasiswa : 00311030
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Maret 2004

Penulis,

Ariesita Indriani Sukarno

**Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

Nama : Ariesita Indriani Sukarno
Nomor Mahasiswa : 00311030
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Mei 2004

**Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,**



Dra. Budi Astuti, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

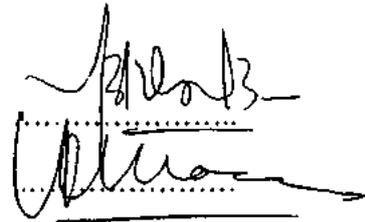
**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP JASA KURIKULER DI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**Disusun Oleh: ARIESITA INDRIANI SUKARNO
Nomor mahasiswa: 00311030**

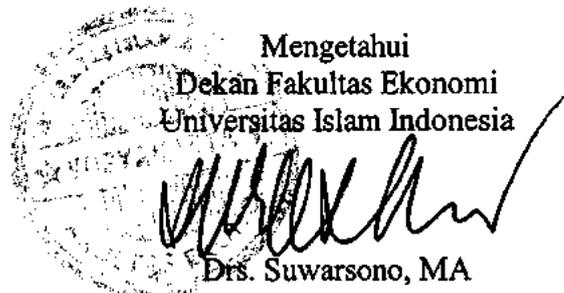
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 12 Mei 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA. BUDI ASTUTI, M.SI

Penguji : DRS. AL HASIN, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

Papa dan Mama Tercinta

Adik-adikku Sendy dan Lala

Semua orang yang selalu menyayangiku

HALAMAN MOTTO

*"Tuhanmu sama sekali tak akan meninggalkanmu dan tak akan membencimu."
(Qs. Ad Dhuhaa : 3)*

*"Bersama kesukaran pasti ada kemudahan."
(Qs. Asy Syarah : 5-6)*

*"Bersabarlah dengan cara yang baik,"
(Qs. Al Ma'aarij : 5)*

*"Lakukanlah semua tugas dan pekerjaan dengan ikhlas dan janganlah
menganggap segala sesuatunya sebagai beban."
(Papa & Mama)*

ABSTRAK

Dewasa ini ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai bidang terutama di bidang jasa kependidikan tinggi yaitu perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Persaingan yang sangat ketat diantara perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta dalam menawarkan jasa kependidikan tinggi yaitu jasa perkuliahan yang bermutu dan berkualitas pada akhirnya memunculkan adanya sebutan perguruan tinggi favorit yang salah satunya adalah Universitas Islam Indonesia (UII). Di tengah persaingan yang ketat dengan visi dan misi yang jelas, Universitas Islam Indonesia (UII) selalu berusaha menawarkan jasa perkuliahan yang terbaik bagi konsumennya terutama bagi mahasiswa-mahasiswinya karena kebutuhan dan harapan konsumen yang sudah terpenuhi tentu saja akan membawa pengaruh yang positif dari konsumen yang pada akhirnya akan membentuk sikap yang sangat baik dan positif terhadap jasa perkuliahan yang ditawarkan.

Seperti juga perguruan tinggi lain yang bermutu, jasa yang ditawarkan oleh Universitas Islam Indonesia (UII) sepenuhnya adalah jasa perkuliahan yang meliputi Jasa Kurikuler (JK), Jasa Penelitian (JP), Jasa Pengabdian Masyarakat (JPM), Jasa Administrasi (JA), dan Jasa Ekstrakurikuler (JE) yang akan diberikan kepada seluruh mahasiswa mahasiswi selama mengenyam bangku perkuliahan di Universitas Islam Indonesia (UII). Dari kelima jasa perkuliahan tersebut Jasa Kurikuler (JK) adalah jasa yang terpenting dan harus memiliki porsi yang lebih besar sehingga penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang sikap konsumen terhadap Jasa Kurikuler (JK) yang meliputi : Kurikulum, Rencana Akademik Semester (RAS), Key-in, Silabus, dan Penyajian Materi yang ditawarkan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII) dengan judul "*Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.*"

Dalam melakukan penelitian tersebut, dari populasi sebesar 6040 responden yang terdiri mahasiswa mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia diambil 100 responden sebagai sampel dengan menggunakan metode analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang akan menunjukkan sikap positif atau sangat baik sampai dengan sikap negatif atau sangat tidak baik dan metode analisis Kruskal-Wallis H yang akan menunjukkan ada tidaknya perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan sikap konsumen tersebut, untuk analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) diperoleh hasil perhitungan sikap sangat baik atau positif terhadap Jasa Kurikuler (JK) yang meliputi : Kurikulum, Rencana Akademik Semester (RAS), Key-in, Silabus, dan Penyajian Materi yang ditawarkan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII) sedangkan dari hasil analisis dengan Kruskal-Wallis H dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Jasa Kurikuler (JK) yang meliputi : Kurikulum, Rencana Akademik Semester (RAS), Key-in, Silabus, dan Penyajian Materi yang ditawarkan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII) berdasarkan karakteristiknya yaitu jenis kelamin, jurusan dan angkatan tahun masuk.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "*Analisis Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*" sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Berkenaan dengan isi skripsi, penulis sudah berusaha dengan semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang diharapkan tetapi karena keterbatasan kemampuan penulis menyadari bahwa baik bentuk maupun isi skripsi yang tersaji masih jauh dari yang disebut sempurna. Untuk itu, dengan penuh kerendahan hati dan harapan penulis mohon berbagai sumbang saran, pemikiran dan kritik dari berbagai pihak terkait yang lebih memahami dan mengerti tentang pengukuran sikap konsumen terhadap jasa perkuliahan secara lebih baik.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Budi Astuti, Msi selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan dan meluangkan waktunya sampai penulisan skripsi ini selesai.
3. Papa dan Mama tercinta yang telah membesarkanku, terima kasih akan cinta, kasih sayang, perhatian, doa dan pengorbanannya selama ini.
4. Adikku Sendy dan adik terkecilku Lala, terima kasih atas doa dan kasih sayang kalian.
5. Lina, Winda, dan Wida, terima kasih atas doa dan dukungannya, semoga persahabatan kita tanpa batas.
6. Teman-temanku kelas A Manajemen 2000, Lia, Ika, Eta, Kiky, Linda, Ajeng, Tia, Peny, Maya, Toni, Dinal, Eriec dan yang tak dapat kusebutkan satu persatu, terima kasih untuk semuanya.
7. Teman-temanku bimbingan, Sari, Indro, Oman, Candra, Ina, Dewi, terima kasih untuk bantuan dan dukungannya.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, untuk semuanya terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga amal kebaikan diberikan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Amien...

Akhirnya penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2004

Penulis,

Ariesita Indriani Sukarno

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Halaman Sampul Depan Skripsi | i |
| Halaman Judul Skripsi..... | ii |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme..... | iii |
| Halaman Pengesahan Skripsi | iv |
| Halaman Pengesahan Ujian Skripsi | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Halaman Motto | vii |
| Abstrak | viii |
| Kata Pengantar | ix |
| Daftar Isi | xii |
| Daftar Tabel | xv |
| Daftar Lampiran | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Batasan Masalah | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 11 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|---|-----------|
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.2 Landasan Teori | 17 |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran | 17 |
| 2.2.2 Konsep Pemasaran | 18 |
| 2.2.3 Perilaku Konsumen | 20 |
| 2.2.4 Pengertian Sikap | 21 |
| 2.2.4.1 Pembentukan Sikap | 22 |
| 2.2.4.2 Komponen dan Karakteristik Sikap | 23 |
| 2.2.4.3 Pengukuran Sikap | 25 |
| 2.2.5 Pengertian Jasa | 27 |
| 2.2.5.1 Karakteristik Jasa | 29 |
| 2.2.5.2 Jasa Perkuliahan | 33 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 36 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|-----------|
| 3.1 Lokasi Penelitian | 38 |
| 3.2 Sejarah Singkat | 38 |
| 3.2.1 Program Studi | 40 |
| 3.2.2 Sistem Pendidikan | 42 |
| 3.2.3 Kelembagaan | 43 |
| 3.3 Variabel Penelitian | 44 |
| 3.4 Definisi Operasional variabel | 44 |

| | |
|--|----|
| 3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 3.6 Populasi dan Sampel | 49 |
| 3.7 Alat Analisis | 52 |

BAB IV ANALISIS DATA

| | |
|---|----|
| 4.1 Karakteristik Responden | 63 |
| 4.2 Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM)..... | 69 |
| 4.3 Analisis Kruskal-Wallis H | 91 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 106 |
| 5.2 Saran | 112 |

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa | 28 |
| 4.1 Nilai Validitas pada Belief Konsumen | 59 |
| 4.2 Nilai Validitas pada Ideal Konsumen | 60 |
| 4.3 Koefisien Alpha (α) pada Belief Konsumen | 61 |
| 4.4 Koefisien Alpha (α) pada Ideal Konsumen. | 62 |
| 4.5 Jenis Kelamin Responden | 63 |
| 4.6 Jurusan Responden | 64 |
| 4.7 Angkatan Tahun Masuk Responden | 64 |
| 4.8 Jenis Kelamin Responden terhadap Jurusan Responden | 65 |
| 4.9 Jenis Kelamin Responden terhadap Angkatan Tahun Masuk Responden | 66 |
| 4.10 Jenis Kelamin, Jurusan dan Angkatan Tahun Masuk Responden | 67 |
| 4.11 Sikap Konsumen terhadap Kurikulum | 71 |
| 4.12 Sikap Konsumen terhadap Rencana Akademik Semester (RAS) | 74 |
| 4.13 Sikap Konsumen terhadap Key-in | 77 |
| 4.14 Sikap Konsumen terhadap Silabus | 80 |
| 4.15 Sikap Konsumen terhadap Penyajian Materi | 83 |
| 4.16 Sikap Konsumen (Ab) Total terhadap Jasa Kurikuler (JK) | 86 |

| | |
|---|------------|
| 4.17 Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler (JK) Berdasarkan | |
| Jenis Kelamin..... | 91 |
| 4.18 Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler (JK) Berdasarkan | |
| Jurusan | 96 |
| 4.19 Sikap Konsumen terhadap Jasa Kurikuler (JK) Berdasarkan | |
| Angkatan Tahun Masuk..... | 101 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

I Kuisioner

II Validitas dan Reliabilitas

III Hasil Kuisioner -

IV Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM)

V Analisis Kruskal-Wallis H